

ANALISIS KOMPETENSI PEGAWAI KANTOR CAMAT TAMPAN KOTA PEKANBARU

Oleh : Melly Hardiyanti

Pembimbing : Drs. H.Chalid Sahuri,Ms

(e-mail : mellyhardiyanti02@icloud.com)

082218866644

Jurusan Ilmu Administrasi - Prodi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In the era of the current, local government are required more creative and innovative in the operation of the bureaucracy therefore the professionalism of the bureaucracy should be mediating agent, the public interest as well as the interests of the government. In Law No. 23 year 2016 About Local government, the Ice-shelf the Republic Of Indonesia of the year 2016. 58. Therefore from the perspective of local government the form, aims to further the welfare of society and enhance the competitiveness of the area, then this is a challenge and an opportunity for the government.

The study aims to know two things, the first to know the competence of employees in service public and the second to know the factors that affect the competence of employees in service public. The research was carried out in the city of Pekanbaru, with locations in the head office of Tampan, Pekanbaru city.

The methods of analysis data used in this study is qualitative descriptive, which is to reveal the facts, circumstances, the phenomenon, variables, and the situation that occurred with the situation in the community. The data used is the primary and the secondary, primary, from respondents or informants and data has come from the object of research.

The results of research and discussion of the writers do there are five dimensions that affect the competence of employees in serving the people in the Head Office of Tampan, namely 1. This knowledge, are in the category of pretty good, 2. This expertise, are in the category of good, 3. This cooperation, are in the category of good, 4. The dimensions of quality, are in the category of pretty good, 5. The Head office of Tampan are in the category good.

Keywords: Analysis, Competence.

PENDAHULUAN

Di era otonomi daerah seperti sekarang ini, pemerintah daerah dituntut lebih kreatif dan inovatif dalam menyelenggarakan birokrasi. Menurut Ishak (2010 : 32-22) dewasa ini birokrasi sering memperlihatkan diri sebagai “master” yang berwenang mengatur, mengendalikan, dan mengontrol perilaku politik masyarakat, padahal jika dipandang dari konteks hubungan kekuasaan, birokrasi pada dasarnya merupakan mata rantai yang menghubungkan pemerintah dengan rakyat. Ditetapkannya Undang-Undang Undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian disempurnakan oleh Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menunjukkan terjadinya pergeseran paradigma sistem hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah di Indonesia, dari suatu titik pendulum yang memusat (sentripetal) kepada titik pendulum yang menyebar (sentrifugal) (Prasojo, 2009, hal. 141).

Untuk mewujudkan semua itu maka perlu disikapi oleh pelaksana pemerintah untuk dapat menciptakan pemerintah yang baik dan berwibawa yang efisien, efektif, dan produktif dalam melaksanakan roda pemerintahan dan pembangunan serta meningkatkan kinerja dari aparatur pelaksana pemerintahan itu sendiri. Karena pemerintahan dapat berjalan dengan baik tidak terlepas dari peranan aparat dalam melaksanakan pelayanannya kepada masyarakat. Dari uraian diatas jelaslah bahwa aparatur pemerintah sangatlah menentukan

jalannya pelaksanaan pembangunan dalam berbagai bidang. Oleh karena itu didalam suatu pemerintahan di perlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang diembankan kepadanya sehingga dapat menciptakan pelayanan yang baik. Hal ini juga di atur dalam Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara bahwa dalam rangka pelaksanaan cita- cita bangsa dan mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perlu dibangun Aparatur Sipil Negara yang memiliki integritas, profesional, netral dan bebas dari intervensi publik, bersih dari praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia.

Dengan berpedoman dari undang-undang tersebut di harapkan pembangunan aparatur pemerintah ini yang diarahkan pada makin terwujudnya administrasi negara yang mampu menjamin kelancaran dan ketepatan tugas, fungsi penyelenggaran pemerintahan dan sistem adminstrasi negara yang handal, profesional, efisien, efektif. Kebijakan dan langkah pendayagunaan administrasi negara perlu terus dilanjutkan, ditingkatkan kepada penilaian organisasi, penyempurnaan ketatalaksanaan, pemantapan sistem informasi, perbaikan sarana dan prasarana serta

peningkatan sumber daya manusia dan kesejahteraannya.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dimana dinyatakan bahwa sebagai perangkat daerah, Camat juga menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan dan fungsinya, yang terdapat pada ayat (3) pasal 126, yaitu :

- a. Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- b. Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- c. Mengkoordinasikan penerapan dan pengangkatan peraturan pelayanan umum;
- d. Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- e. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan;
- f. Membina penyelenggaraan Pemerintahan Desa/atau Kelurahan;
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan Pemerintahan Desa atau Kelurahan;

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai Camat dan sebagai perangkat daerah yang mengelola wilayah kecamatan tidak bisa bekerja sendiri oleh karena itu Camat dibantu oleh staffnya (perangkat kecamatan) yang dalam hal ini bertanggung jawab kepada Camat. Tiap-tiap perangkat Kecamatan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan tugas

dan urusan masing-masing. Karena itu berhasil atau tidaknya suatu tugas Camat akan dipengaruhi oleh kemampuan pada masing-masing aparatur, unsur dalam menjalankan fungsinya sehingga pelayanan yang diberikan oleh unsur-unsur Camat Tampan Kota Pekanbaru terhadap masyarakat mencapai sasaran yang diharapkan.

Namun pada kenyataannya berbagai pelayanan administratif yang disediakan oleh pihak Kecamatan Tampan tersebut masih menimbulkan persoalan. Masyarakat masih merasakan pelayanan yang kurang maksimal, kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta sumber daya manusia aparatur pemerintahan juga belum memadai. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pegawai yang tidak dapat menjalankan tugas dengan baik, yang sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditentukan

Permasalahan-permasalahan tersebut merupakan hal yang sangat memprihatinkan dalam upaya meningkatkan pelayanan Administrasi Kependudukan. Melihat fenomena dari permasalahan-permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terhadap Kompetensi Pegawai Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Harapan Peneliti dapat menjadi bahan acuan dalam peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fenomena yang ditemukan dilapangan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Kompetensi Pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru?
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi Pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru?

TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Kompetensi Pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kompetensi Pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru.

MANFAAT

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai :.

1. Teoritis : Sebagai bahan pengetahuan dan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu tentang Kemampuan Pegawai yang baik sehingga dapat menghasilkan pelayanan publik yang baik.

2. Praktis : Diharapkan dapat menjadi pemikiran bagi pihak pegawai administrasi di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru dalam rangka mengevaluasi kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik pada Kantor Camat tersebut
3. Sebagai bahan tambahan informasi bagi pihak yang ingin melakukan penelitian dengan masalah yang sama.

1. KONSEP TEORI

1.1 Kompetensi

Kompetensi didefinisikan sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektifitas kinerja individu dalam pekerjaannya, bagian kepribadian yang mendalam dan melekat kepada seseorang serta perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan, serta prediksi siapa yang bekerja baik dan kurang baik (Usmara, 2010:109).

Menurut Gumilar (2009:2), kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yang mengandung beberapa elemen seperti landasan kepribadian, penguasaan ilmu dan keterampilan, kemampuan berkarya, sikap dan perilaku serta pemahaman kaidah kehidupan sosial.

Menurut Surya (2010:102-103), kompetensi adalah apa yang dibawa oleh seseorang kedalam pekerjaannya dalam bentuk jenis dan tingkatan perilaku yang berbeda. Ini harus dibedakan dari atribut tertentu

(pengetahuan, keahlian dan kepiawaian) yang dibutuhkan untuk melaksanakan berbagai tugas yang berhubungan dengan suatu pekerjaan.

Menurut Durand (2008:36), kompetensi dapat di definisikan dengan melihat “elemen non sosial” (baik materil dan non materil) dan pada sisi yang lain elemen non materil, kapabilitas merupakan sesuatu yang sulit untuk dibeli dan ditiru.

Menurut Syaiful (2008:92-94), yang dimaksud dengan kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seseorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan dan tugas jabatannya.

Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi untuk menempatkan para pegawainya sesuai dengan kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya pada sebuah lingkungan organisasi pada dasarnya berlangsung pada kondisi pekerja sebagai manusia (**Nawawi, 2007:351**).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang Kompetensi diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian kompetensi ialah kemampuan yang dimiliki setiap inividu dalam segala aspek pelaksanaan dalam tugas masing masing jabatannya.

1.2 Manfaat Kompetensi

Rylatt dan Lohan (1995:120) kompetensi memberikan beberapa manfaat :

a. Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui, dan potensi pengembangan karir.

b. Adanya kesempatan bagi pegawai untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan melalui akses sertifikasi nasional berbasis standar yang ada.

c. Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier.

d. Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan.

Menurut Dharma (2005:99) kompetensi kerja dapat dilakukan penilaian sebagaimana yang diuraikan oleh **Spencer, Mc Clelland** dan **Spencer (1996:105)** kepada penelitian **David Mc Clelland** mengenai variabel kompetensi yang mana yang memperkirakan kinerja suatu pekerjaan **Spencer (1996:110)** menetapkan dua puluh kompetensi yang paling sering dipakai untuk memperkirakan keberhasilan.

Mc Clelland kemudian mengembangkan secara bersama dengan koleganya suatu “expert system” yang berisi data base definisi kompetensi pada butir-butir tersebut diatas. Metode penilaian kompetensi dipakai sebagai model kompetensi untuk suatu pekerjaan yang generik.

1.3 Syarat Penilaian Kompetensi

Terdapat empat syarat penilaian Kompetensi menurut Teori Surya (2010:102-103) ,

- a. Pengetahuan
- b. Keahlian
- c. Kerjasama
- d. Kualitas

1.4 Komponen Utama Kompetensi

Prihadi (2004:17) mengatakan bahwa komponen utama kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang saling terkait mempengaruhi sebagian besar jabatan (peranan atau tanggung jawab), berkorelasi dengan kinerja pada jabatan tersebut, dan dapat diukur dengan standar-standar yang dapat diterima, serta dapat ditingkatkan melalui upaya-upaya pelatihan dan pengembangan.

Kemudian Hutapea dan Thoha (2008:28) mengungkapkan bahwa ada empat komponen utama pembentukan kompetensi yaitu pengetahuan yang dimiliki seseorang, kemampuan, pengalaman, dan perilaku individu.

METODE

Setiap penelitian ilmiah harus menggunakan suatu metode penelitian yang tepat, sehingga penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan kebenaran analisa datanya. Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah serta teori-teori yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka jenis penelitian

ini berdasarkan proses atau pendekatan analisis kuantitatif deskriptif.

Penelitian Kuantitatif Deskriptif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Penelitian kuantitatif deskriptif digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini digunakan dengan maksud agar data-data terkumpul dapat dipertanggungjawabkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, kuesioner dan alat dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di kantor Camat Tampan kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi pegawai dalam melaksanakan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru. Dalam penelitian ini data diambil dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada seluruh

pegawai kantor Camat Tampan sebagai responden yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Pekanbaru yang berjumlah 23 orang dan kepada 23 orang masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru.

Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi dalam dua kategori yaitu :

1. Karakteristik responden pegawai kantor Camat Tampan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Pekanbaru meliputi dari : **jenis kelamin, usia/umur, jenjang pendidikan, dan lama kerja**

2. Karakteristik responden masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tampan kota Pekanbaru meliputi dari : **jenis kelamin, usia/umur, bidang pekerjaan dan keperluan ke kantor Camat Tampan.**

a. Gambaran Umum Responden Pegawai Kantor Camat Tampan .

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data tentang jenis kelamin responden.

1. Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jmlh	Persentase
1	Perempuan	11	47.82
2	Laki-laki	12	52.18
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa Kantor Camat Tampan dari 23 orang responden tersebut terbanyak adalah pegawai laki-laki yaitu sebanyak 12 orang pegawai atau sebesar 52,18%, lebih banyaknya pegawai laki-laki dibanding dengan pegawai perempuan karena untuk jenis pekerjaan yang langsung turun lapangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan tenaga laki-laki misalnya dalam survei kepengurusan administrasi pertanahan maupun survei-survei lainnya berkaitan dengan jenis pelayanan yang ada di Kantor Camat Tampan lainnya.

2. Berdasarkan Usia

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan Usia.

No	Umur	Jmlh	Persentase
1	18 - 25	4	17.39
2	26 - 33	11	47.82
3	34 - 40	8	34.79
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 23 orang responden tersebut terbanyak adalah pegawai dengan rentang usia antara 26-33 tahun yaitu sebanyak 11 orang pegawai atau sebesar 47,82%, hal ini berarti rata-rata pegawai yang ada di Kantor Camat Tampan masih tergolong dalam usia produktif, sehingga diharapkan lebih dapat bekerja keras dan lebih gesit dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Tampan, hal ini sesuai dengan Misi Kantor Camat Tampan yaitu “Mengutamakan pelayanan publik”.

3. Berdasarkan Jenjang Pendidikan.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan Jenjang Pendidikan.

No	Pendidikan	Jmlh	Persentase
1	Sarjana	9	39.13
2	Diploma	1	4.35
3	SMA	13	56.52
Total		23	100.00

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 23 orang responden tersebut terbanyak adalah pegawai dengan jenjang pendidikan SMA Sederajat yaitu sebanyak 13 orang pegawai atau sebesar 56,52%, hal ini berarti rata-rata pegawai yang ada di Kantor Camat Tampan masih memiliki SDM yang tergolong standar dalam jenjang pendidikan sehingga diharapkan hal ini tidak menjadikan suatu permasalahan yang besar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat jika dilihat dari kualitas SDM yang ada dari jenjang pendidikannya.

4. Berdasarkan Lama Kerja

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan Lama Kerja.

No	Tahun	Jmlh	Persentase
1	1 – 5	5	21.73
2	6 – 10	11	47.82
3	11 – 15	7	30.45
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa dari 23 orang responden tersebut terbanyak adalah dengan pegawai dengan masa kerja antara 6-10 tahun yaitu sebanyak 11 orang pegawai atau sebesar 47,82%, hal ini mengindikasikan bahwa dengan masa kerja yang sudah relatif cukup lama tersebut diharapkan pegawai kantor Camat Tampan lebih mengenal jenis pekerjaannya dan lebih trampil serta lebih mengenal karakteristik sifat masyarakat yang dilayaninya sehingga apa yang telah ditetapkan dalam misi kantor Camat Tampan dapat tercapai.

b. Gambaran Umum Responden Masyarakat yang Mendapat Pelayanan Publik di Kantor Camat Tampan.

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan jenis kelamin responden.

1. Jenis Kelamin Responden.

No	Jenis Kelamin	Jmlh	Persentase
1	Perempuan	17	73.91
2	Laki-laki	6	62.08
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tampan selama periode amatan yaitu pada minggu keempat di bulan November 2016, tepatnya selama 3 hari dari tanggal 28-30 November 2016. Dari 23 orang responden yang berhasil peneliti temui dan yang bersedia menjadi responden, diketahui responden perempuan yaitu sebanyak 17 orang atau sebesar 73,91%, lebih banyaknya responden perempuan dibanding dengan responden laki-laki yang peneliti temukan, dikarenakan alasan dari mereka sebagai masyarakat yang mengurus administrasi di kantor Camat Tampan karena pada pagi dan siang hari suami mereka sibuk bekerja sehingga tidak bisa untuk mengurus keperluannya tersebut.

2. Bidang Pekerjaan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan Bidang Pekerjaan.

No	Pekerjaan	Jmlh	Persentase
1	PNS	5	21.74
2	Wirasuasta	9	39.13
3	Lainya	9	39.13
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat responden masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Tampan selama periode amatan yaitu pada minggu keempat di bulan November 2016, tepatnya selama 3 hari dari tanggal 28-30 November 2016. Dari 23 orang responden yang berhasil peneliti temui dan yang bersedia menjadi responden, diketahui responden dengan bidang pekerjaan sebagai wirasuasta dan Lainnya (Ibu Rumah Tangga) yaitu sama – sama 9 orang atau sebesar 39,13%, hal ini dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor Camat Tampan tersebut dilihat dari bidang pekerjaanya yaitu sebagai wirasuasta dan Ibu Rumah Tangga sehingga pada pagi dan siang hari mereka memiliki cukup waktu untuk mengurus keperluanya di kantor Camat Tampan.

3. Berdasarkan Keperluan Ke Kantor Camat Tampan

Berdasarkan data penelitian yang dilakukan dari penyebaran kuesioner maka diperoleh data berdasarkan Keperluan Ke Kantor Camat Tampan.

No	Keperluan	Jmlh	Persentase
1	Non Perizinan	16	69.95
2.	Perizinan	7	38.05
Total		23	100.00

Sumber : Data Olahan, 2016

Dari tabel di atas dapat dilihat responden atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor Camat Tampan selama periode amatan yaitu pada minggu keempat di bulan November 2016, tepatnya selama 3 hari dari tanggal 28-30 November 2016. Dari 23 orang responden yang berhasil peneliti temui dan yang bersedia menjadi responden, diketahui responden atau masyarakat yang datang ke kantor Camat Tampan untuk mendapatkan pelayanan tersebut 16 orang atau 69,95% adalah untuk mendapatkan pelayanan Non Perizinan seperti : pembuatan E-KTP, mengurus surat pindah, legalisasi dan lain-lain.

KESIMPULAN.

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dengan hasil analisis komparasi menunjukan bahwa masyarakat sebagai objek yang akan dilayani oleh pegawai sebagai aparatur di Kecamatan Tampan melihat dan merasakan bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan publik kepada mereka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat dari dimensi pengetahuan, berada pada kategori cukup baik, namun hal ini belum

menunjukkan hasil kategori sangat baik seperti hasil tanggapan pegawai Kantor Kecamatan Tampan.

2. Dilihat dari dimensi keahlian, berada pada kategori baik, namun hal ini belum menunjukkan hasil sangat baik seperti tanggapan pegawai Kantor Kecamatan Tampan.

3. Dilihat dari dimensi kerjasama, berada pada kategori cukup baik, namun hal ini belum menunjukkan hasil sangat baik seperti tanggapan pegawai Kantor Camat Tampan.

4. Dilihat dari dimensi kualitas, berada pada kategori cukup baik, namun hal ini belum menunjukkan hasil yang sangat baik seperti tanggapan pegawai Kantor Camat Tampan.

5. Secara keseluruhan fakta menunjukkan bahwa masyarakat sebagai objek yang akan dilayani oleh pegawai sebagai aparatur di Kecamatan Tampan melihat dan merasakan bahwa kompetensi pegawai di Kecamatan Tampan dalam memberikan pelayanan publik kepada mereka dilihat dari dimensi Pengetahuan, Keahlian, Kerjasama dan Kualitas berada pada kategori cukup baik, namun hal ini belum menunjukkan hasil yang sangat baik seperti tanggapan pegawai Kantor Camat Tampan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dirumuskan beberapa saran penelitian yaitu:

1. Pihak Kecamatan Tampan sebagai organisasi yang memberikan

pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal pengetahuan mereka, terutama pada pengetahuan pegawai dalam hal “memahami kerja secara sistem” yaitu pegawai harus lebih memahami kerja secara sistem dengan baik dan harus mampu lebih baik lagi dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Pihak Kecamatan Tampan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal keahlian mereka, terutama pada keahlian pegawai dalam hal “melaksanakan pekerjaan” yaitu pegawai harus lebih memahami pekerjaan mereka dengan meningkatkan keahlian secara teknis agar lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaan bidang tugas yang dikerjakannya dan agar lebih baik lagi dalam bekerja.

3. Pihak Kecamatan Tampan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal kerjasama mereka, terutama pada kerjasama dalam menjalin komunikasi dengan pimpinan dalam hal ini pegawai harus lebih membangun kerjasama dalam bekerja baik antar sesama pegawai maupun dengan pimpinan dalam melaksanakan pekerjaannya.

4. Pihak Kecamatan Tampan sebagai organisasi yang memberikan pelayanan publik perlu membenahi kembali aparaturnya dalam hal kualitas kerja mereka, terutama pada kualitas kerja pegawai dalam hal “ketepatan

waktu” yaitu pegawai harus lebih meningkatkan kualitas kerja mereka dalam hal ketepatan waktu dalam menyelesaikan setiap jenis pekerjaannya dan harus sesuai dengan ketentuan prosedur atau tata cara pelayanan yang telah ditetapkan sehingga dalam memberikan pelayanan publik dapat lebih baik lagi.

5. Secara keseluruhan pihak Kecamatan Tampan perlu membenahi kembali kompetensi aparaturnya dalam hal ini pembenahan pada meningkatkan pengetahuan aparaturnya terkait dengan pengetahuan tentang :

- a. Memahami ketentuan prosedur atau tata cara pelayanan,
 - b. Memahami kerja secara sistem dan
 - c. Memahami kerja secara teknis.
6. Serta peningkatan dalam hal kualitas kerja aparaturnya dalam hal ini terkait dengan :
- a. Ketelitian dan berhati-hati dalam melaksanakan pekerjaan,
 - b. Ketepatan waktu dan
 - c. Produktivitas kerja.

DAFTAR PUSTAKA.

As'ad, Mohamad. 2006. Manajemen Personalia. Gramedia. Jakarta.

BPS Kota Pekanbaru. Kecamatan Tampan Dalam Angka 2015

Durand, Gibson, 2008. Organisasi : Perilaku, Struktur dan Proses. Bina Rupa Aksara. Jakarta.

Gumilar, Rusliwa, Somantri, 2009, Memahami Metode Kualitatif. Makara, Sosial Humaniora, Vol. 9, No. 2, Desember : 57-65.

Hasibuan, Malayu S., P., 2008. Organisasi dan Motivasi. Cetakan ke – 2. Bumi Aksara. Jakarta.

Hasan, M., 2009. Organisasi dan Manajemen. Kaunika. Jakarta.

Ishak, Aulia, 2010. Manajemen Operasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Jewell & Siegall, M., 2006. Psikologi Industri/Organisasi Modern. Penerbit Arcan. Jakarta.

Kencana, Syafei, Inu, 2008. Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI. Bumi Aksara. Jakarta.

Labolo, M., 2012. Memahami Ilmu Pemerintahan, Suatu Kajian, teori, Konsep dan Pengembangannya. Rajawali Pres. Jakarta.

Nawawi, Hamdani, 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. UGM Pres. Yogyakarta.

Prasojo, Eko. 2009. Reformasi kedua: Melanjutkan Estafet Reformasi. Bumi Aksara. Jakarta.

Rivai, Veithzal, 2009. Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Republik Indonesia, Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah .

Republik Indonesia, Undang-Undang No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara .

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 4 tahun 2010 tentang Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

Surya, Dharma. 2010. Manajemen Kinerja Filsafah Teori dan Penerapannya. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Syaiful, F., Prihadi, 2008. Perkenalan Dengan Konsep Manajemen. Kencana. Jakarta.

Steers, 2007. Essentials of Organizational Behavior. Prentice-Hall, Inc. New Jersey.

Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung.

Sutarto, 2006. Dasar-Dasar Organisasi, Gajah Mada University Press. Yogyakarta.

Usmara, A., 2010. Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia. Asmara Books Yogyakarta.

Umar, Husein. 2010. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.

Wasistiono, Sadu, Ismail Nurdin & M., Fahrurozi, 2009. Perkembangan